





Centre de traitement informatisé du Sénégal (CTISN) :
L'indispensable partenaire des Caisses d'épargne et de crédit

Le Centre de traitement informatisé du Sénégal (CTISN), créé par l'Ong canadienne Développement international Desjardins (DID) et l'Agence canadienne de développement (ACDI) pour assister les nombreuses et petites caisses d'épargne et de crédit en les dotant d'un système d'information et de gestion efficace, est devenu aujourd'hui une référence dans le secteur. Unique en son genre au Sénégal et dans la zone UEMOA (Union économique et monétaire ouest-africaine), il a dévoilé, au cours de son Assemblée générale ordinaire, les 13 et 14 septembre derniers à Saly, ses projets de nouvelles offres de services (transfert d'argent, émission de cartes bancaires, produits de finances islamiques…). Les quelques difficultés, que le CTISN a rencontrées dans son parcours, ne l'ont cependant pas empêché d'aligner des succès : expansion de son réseau de partenaires, diversification de ses offres de services, transfert de sa gestion aux Sénégalais avant l'échéance fixée…

C'est une success story à la pérennité de laquelle peu de monde n'osait accorder du crédit, à ses débuts, tant le challenge était nouveau au Sénégal. A la faveur du boom des institutions de microfinance au Sénégal, nombre de petites caisses de crédit mutuel avaient fait leur apparition mais n'avaient, dans leurs activités quotidiennes, les moyens ni humains, ni techniques, encore moins, financiers de produire, de manière correcte, par exemple, leurs propres états financiers. Ce qui constitue un vrai problème pour ces institutions mais aussi pour les organes de contrôle du secteur. En dehors donc des grands réseaux d'institutions de microfinance, point de salut ! Or tout le monde s'accorde aujourd'hui sur l'utilité de ces petites mutuelles d'épargne et de crédit dans le travail d'inclusion financière des micro- entrepreneurs et des populations aux revenus faibles. C'est ainsi que l'ONG canadienne Développement international Desjardins (DID), spécialisée dans les services de microfinance, en compagnie de l'Agence canadienne pour le développement international (ACDI) entrent alors en scène. Et décident d'investir cinq millions de dollars canadiens dans un centre de traitement de données financières, entièrement informatisé exclusivement dédié aux petites mutuelles de crédit et d'épargne. Le CTISN (Centre de traitement informatisé du Sénégal) né dans ce contexte, en avril 2009, grandit au fil des ans pour devenir aujourd'hui un acteur de référence, dans son cœur de métier, au Sénégal. « ADEFAP de Guédiawaye a été la première caisse accueillie en octobre 2009, se souvient Yves Charland, directeur de projet à Développement international Desjardins (DID) et un des pères fondateurs du CTISN. «Fin 2009, nous avions cinq mutuelles qui travaillaient avec nous, quinze à la fin de 2010… Elles sont aujourd'hui soixante-sept aujourd'hui». Struc-

Solutions informatiques proposées par CTISN : Mode d'emploi

CTI offre aux institutions de microfinance trois logiciels informatiques de gestion. SAF est le plus connu et le plus utilisé (90%). Suivi de STRATEGO (qui fournit à temps et à l'heure tous les rapports sollicités) en termes d'utilisation (82%). Vient enfin AMIO (55%). Il fournit d'autres services tels que des formations à l'intention des dirigeants et autres gestionnaires des SFD en gestion financière ((interprétation des rapports, utilisation de STRATEGO…).

(Sources : Enquête réalisée par le bureau de sondages et d'études de marchés, BDA)


Les représentants des SFD partenaires lors de l'Assemblée générale ordinaire les 13 et 14 septembre derniers à Saly


Abdou Karim sow le Directeur du GIE CTISN lors de la présentation de son Rapport d'activités à l'Assemblée générale


Un des nombreux representants des SFD exprimant sa satisfaction à l'endroit du CTISN

ture pour le moment unique au Sénégal et en zone UEMOA (Union économique et monétaire ouest-africaine), CTISN offre aujourd'hui, et de manière mutualisée, aux Systèmes financiers décentralisés (SFD), des services informatiques de gestion fiables et des conseils de qualité, à des coûts abordables. Des prestations qui doivent permettre l'amélioration du système d'information des SFD ainsi que leur rentabilité. Faut-il préciser que sans la mutualisation des moyens des caisses partenaires de CTISN, il leur serait, sans aucun doute, impossible d'être à même de supporter à, titre individuel, les frais financiers exigés par leur gestion. Une certitude que confirme Véronique Bassène, gérante de la mutuelle d'épargne et de crédit Adefep et secrétaire générale du Comité des Utilisateurs à CTISN : «Tout le monde connaît les coûts excessivement élevés de l'informatisation. Nous n'avons pas les moyens, nous les petites SFD, de nous procurer un logiciel et CTISN est venu répondre à notre préoccupation en nous présentant un logiciel répondant aux normes de la Banque centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO)».

Transfert aux Sénégalais, repositionnement stratégique… Ces enjeux de l'heure

Aujourd'hui le CTISN aborde un virage capital dans sa jeune histoire. Il est devenu GIE depuis un an, Développement international Desjardins (DID) va se retirer de sa gestion, dans six mois, afin de passer le témoin aux experts sénégalais. Ainsi à mi-chemin, son bilan est respectable à en croire les témoignages des nombreux représentants des soixante-sept SFD affiliés au CTISN et présents lors de son Assemblée générale les 13 et 14 septembre derniers à Saly. D'ailleurs, le réseau de partenaires continue de s'étendre de jour en jour. Après que l'expérimentation du concept CTISN eut réussi, ainsi que son processus de transfert aux experts locaux, l'autre grand défi pour lui aujourd'hui, est d'entamer son repositionnement stratégique dans le secteur à travers l'élargissement de la gamme de produits et services offerts. D'abord, « il ne faut pas réduire le CTISN, rappelle Karim Sow, son directeur, à un simple logiciel». «C'est plutôt une plateforme de services, explique Henriette Pina, présidente de son Conseil d'administration.

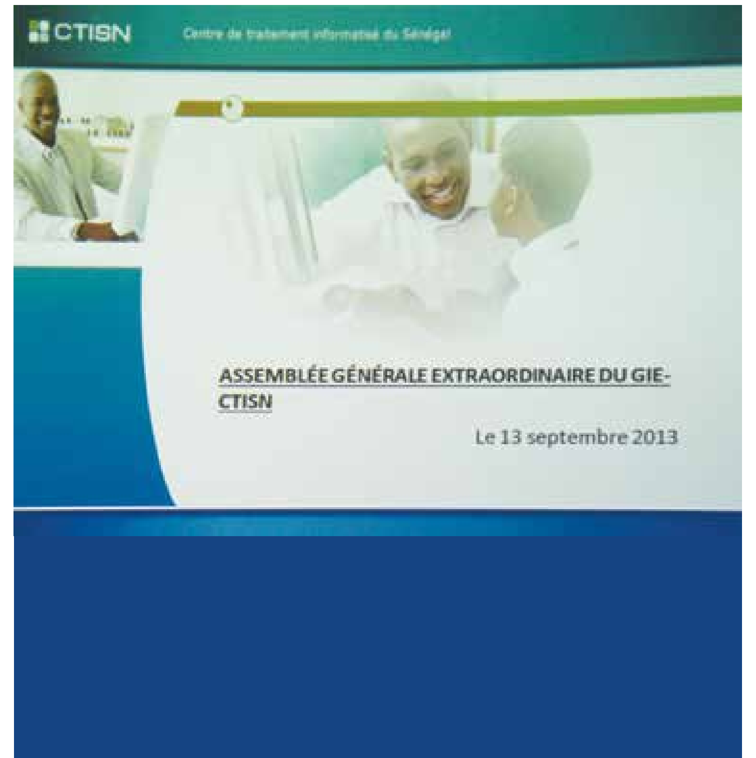
De plus en plus de partenaires rejoignent le CTISN

Preuve que les services de CTISN sont efficaces et attractifs, quinze (15) mutuelles d'épargne et de crédit l'ont récemment rejoint afin de ses services :

-Mutuelle d'épargne et de crédit (MEC)
-Chambre de commerce, d'industrie et d'agriculture de Kaolack (MEC CCIAK)
-APROFES-TERANGA (MECAT)
-IMMEBIR de Foundiougne (MECIF)
-Ndangane FOP (MECINDAF)
-UNACOIS DEF de Keur Massar
-Fatoumata Rassoul (MECFAR)
-MEC de MPAL
-Fonds national des éclaireuses et éclaireurs du Sénégal (MEC FONEES)
-Dynamics de Pout
-Promotion de la nature à Popenguine (MEC PRONAT)
-PROPARC
-Agents du secteur Public et Parapublic (MECAP)
-SAO (MEC SAO)
-Cambérène (MEC Cambérène)
-Gorom (MEC Gorom)

Sources: Rapport du Conseil d'Administration de CTINS


Moment de détente : un des membres du CTISN en causette avec des représentants des caisses







Le chargé du projet à DID (Développement international Desjardins) Monsieur YVES Charland en discussion avec la direction du GIE

Et pour l'instant, le premier service que nous avons vendu est un service d'informatisation ». Ensuite, pour pérenniser la rentabilité de l'activité et profiter des opportunités qu'offre le marché. « Nous nous sommes rendus compte qu'avec la mutualisation de nos forces, nous représentons 160 000 membres. Nous sommes donc un marché intéressant pour beaucoup d'autres services, analyse Henriette Pina. En mettant donc ensemble nos forces, nous pouvons négocier, à de meilleurs tarifs, un certain nombre de services ». Ainsi des projets de services de transfert d'argent, d'émission de cartes bancaires pour les membres des SFD partenaires, de mise en place de produits de finance islamique dans les caisses partenaires (avec l'Etat), de mise en place d'un système de transfert avec le préfinancement des opérations… sont dans le pipeline de CTISN.

Sur le mode d'emploi de tout cela, la présidente du Conseil d'administration apporte des précisions : « mais en fait, ce n'est pas le CTISN qui va le faire. Il n'est là que pour faire la jonction entre l'ensemble des caisses. Donc tous les contrats seront signés entre les caisses et les fournisseurs de produits. Par exemple, ce sera entre un SFD donné et une plateforme de transfert, un SFD et une plateforme de monétique et non pas le CTISN». Si toutefois, la gestion de CTISN a été unanimement saluée par les différents représentants des SFSD partenaires lors de l'Assemblée générale, aucune œuvre humaine n'étant parfaite, quelques critiques ont été émises par ces partenaires à l'endroit de certaines de ses prestations telles que le faible débit de la connexion des caisses au serveur du CTISN, le manque de formation des agents des SFD au logiciel, mais aussi et surtout la cherté des tarifs appliqués aux caisses partenaires. Mais à en croire les responsables du CTISN, cette perception résulte, au fond, d'un problème de compréhension. «La tarification est jugée élevée mais on oublie qu'elle rapporte beaucoup de revenus, par ailleurs, explique Yves Charland directeur de projet à Développement international Desjardins (DID). Par exemple, plusieurs institutions que nous avons informatisées, il y a quelques années, ont connu une croissance sans augmenter le nombre de leurs employés. Elles n'ont donc pas augmenté leurs dépenses au chapitre des employés, elles n'ont augmenté leurs dépenses qu'en s'informatisant». Pour Henriette Pina, il faut que les SFD partenaires arrivent à s'approprier pleinement l'outil CTISN. «Les caisses oublient qu'elles sont, elles-mêmes, en même temps, propriétaires du GIE (CTISN) et clients. Le GIE est l'émanation des caisses qui se sont regroupées pour créer CTISN. Il faut qu'elles puissent porter les deux casquettes. Si le client veut baisser au maximum les coûts, CTISN ne pourra donc plus fonctionner ». Comme solution à la "cherté" des tarifs, Véronique Bassène, gérante de la mutuelle d'épargne et de crédit ADEFAP et secrétaire générale du Comité des Utilisateurs, préconise de trouver d'autres produits, afin de pouvoir générer d'autres bénéfices qui aideraient les SFD dans leurs cotisations».

«…A la fin 2009, nous avions cinq mutuelles qui travaillaient avec nous, quinze à la fin 2010… Elles sont aujourd'hui soixante-sept aujourd'hui…»



L'équipe d'informaticiens de CTISN en pleine action

Investissement de quarante quatre millions de f CFA pour mieux servir

CTISN ne lésine pas sur les moyens pour investir dans des outils et systèmes permettant d'améliorer l'efficacité et la sécurité de sa centrale informatique high- tech. Où il a déjà mis 44 millions de f CFA, en attendant 30 autres millions.

- L'acquisition de nouveaux serveurs (10 millions)
- D'une baie de stockage (25 millions)
- D'une protection incendie (4 millions)
- D'une Redondance de l'information (5 millions)
- Remplacement du « Firewall » (à venir 10 millions)
- Sauvegarde externe (à venir 20 millions)

Sources : Rapport du Directeur du GIE-CTISN

REACTIONS DES MEMBRES DE CTISN

Henriette Pina

Présidente du Conseil d'administration de CTISN et membre du Conseil d'administration de la Caisse d'épargne et de crédit de Gorée (CAPCIG).**«Ce projet est une grosse fierté pour nous»**



«C'est d'abord une grosse fierté pour nous. Ce projet financé par la coopération canadienne, aurait dû prendre fin en 2014. Mais après discussion, les promoteurs ont souhaité opérer un transfert de sa gestion vers des Sénégalais avant même la date de son achèvement. Donc depuis septembre 2012, nous gérons nous-mêmes le projet, nous facturons nous-mêmes directement au niveau des caisses d'épargne et de crédit, des institutions de microfinance qui ne sont pas informatisées et qui n'en ont pas les moyens d'ailleurs. Nous travaillons directement avec elles et y recrutons aussi, directement. Nous arrivons donc à les convaincre de l'utilité de nos services. Un Groupement d'intérêt économique (GIE) a été mis en place reprenant les activités du CTISN et notre ambition aujourd'hui est de pérenniser l'action de ce GIE. Aujourd'hui, l'affluence des membres témoigne des grands pas accomplis».

YVES Charland

Directeur du projet pour le compte de Développement international Desjardins (DID)

«Maintenant l'entreprise a tout pour réussir»



«Le projet va s'achever dans six mois. Nous avons a donc mis sur pied la centrale, l'équipe du CTISN, recruté le directeur général, demandé à l'Assemblée générale d'élire un Conseil d'administration, la gouvernance de l'entreprise est créée et c'est cela qui est l'aspect le plus important. La clientèle de l'entreprise est aujourd'hui là ainsi que les partenaires. Maintenant l'entreprise a tout pour réussir. Donc le projet a travaillé très fort à mettre en place toute l'infrastructure de sorte que le projet cède la place et que le CTISN prenne la relève et devienne pérenne. Je suis très optimiste. Nous sommes extrêmement fiers de voir qu'une des cibles du projet, c'est-à-dire la pérennisation du CTISN, va être réalisée. En réalité, nous avions de grandes craintes au sujet de sa pérennisation qui dépendait beaucoup de l'accueil de nos partenaires, les caisses d'épargne et de crédit participantes. Et à voir l'assemblée générale d'aujourd'hui, on s'aperçoit très bien que les caisses veulent rester avec le CTISN. Elles veulent qu'il réussisse».

Véronique Bassène

Gérante de la mutuelle d'épargne et de crédit ADEFEP et secrétaire générale du Comité des Utilisateurs à CTISN

«Développement international Desjardins (DID) et l'ACDI ont beaucoup fait pour le projet»



«Je salue Développement international Desjardins (DID) et l'ACDI qui nous accompagnent dans ce projet-là et y ont beaucoup fait. Ils ont pensé à sa pérennité en disant qu'ils vont nous laisser voler de nos propres ailes. Mais maintenant, les SFD commencent à s'approprier l'outil. Le bilan est globalement positif. Tout le monde connaît les coûts extrêmement élevés, induits par l'informatisation et les petits SFD que nous sommes, nous n'avons pas les moyens de nous procurer un logiciel et le CTISN est venu répondre à notre préoccupation en nous présentant un logiciel répondant aux normes de la Banque centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO). Il y a aussi beaucoup d'innovations concernant d'autres logiciels comme STRATEGO (qui nous donne à temps et à l'heure tous les rapports dont nous avons besoin). Il est très performant et nous aide à professionnaliser le secteur et notre travail de tous les jours».

INDICATEUR	Considérés comme actifs	Considérés comme inactifs	TOTAUX
Nbre cumulatif de SFD informatisées	47	17	64
Nbre cumulatif de sites informatisés	160	34	194
Nbre de membres informatisés	165 000	20 000	185 000
Nbre d'employés formés à l'utilisation de l'informatique	312	67	379
Nbre de dirigeants formés à la gestion financière	167	10	177

Sources : Rapport du Directeur du GIE-CTISN (Arrêté au 30 juin 2013)

